

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN M22 MINI CAFÉ SURABAYA)**



Oleh :

NADHILA ILMI

NPM : 17.1.02.1.1176

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(STUDI KASUS PADA PELANGGAN M22 MINI CAFÉ SURABAYA)



Oleh :

NADHILA ILMU

NPM : 17.1.02.1.1176

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(STUDI KASUS PELANGGAN M22 MINI CAFÉ SURABAYA)

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

Oleh :

NADHILA ILMU

NPM:17.1.02.1.1176

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN M22 MINI CAFÉ SURABAYA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

NADHILA ILMI

NPM : 17.1.02.11176

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 22 April 2021**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.

2. Dr. Ir. R. Budhi Satrio, M.M.

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Khuzaini, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **NADHILA ILMI**

N.P.M : **17.1.0.2.11176**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN M22 MINI CAFÉ SURABAYA)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 22 April 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisnya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 22 April 2021

Yang membuat pernyataan,



10000
METERAI
TEMPEL
DC22AJX200180204

Nadhila Ilmi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Nadhila Ilmi
 NPM : 17.1.02.11176
 Program Studi : Manajemen
 Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 18 April 1999
 Agama : Islam
 Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga)/ 1 (Satu)
 Alamat Rumah : Nginden Baru VIII B-28
 Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Edhi Wilijarto
 Alamat : Nginden Baru VIII B-28
 Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Semolowaru 262 Surabaya Tahun 2011
2. Tamar SMP di MTsN Surabaya 1 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMA di SMAN 10 Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA SURABAYA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2017-2021	Mahasiswa

D. Riwayat pekerjaan

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Nadhila Ilmi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidiayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skreipsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PELANGGAN M22 MINI CAFÉ SURABYA”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya batuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Oleh kerena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Khuzaini, M.M. selaku dosen pembimbing penulisan skripsi yang telah memberikan arahan serta masukan yang bermanfaat dalam penulisan skripsi.
4. Endang Aryanti, selaku pemilik M22 café yang memberikan izin untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
5. Bapak dan ibu dosen, serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan ilmu selama ini.
6. Kepada kedua orang tua dan adik saya yang selalu mendukung secara materil dan support system dalam penyelesaian skripsi.
7. Kepada partner saya tercinta Muhammad surya sukma yang selalu dengan sabar memberikan motivasi kepada penulis dan memberikan ide dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.

8. Kepada Ulfa, Putri, Ica, Dana yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Nurina, Ayu, Katherine cantik, Nurul, Amin, Fiqri, Dylanti yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta meluangkan waktu untuk membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk penyempurnaan penulisan ini. semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi semua pembaca, terimakasih.

Surabaya, 22 April 2021

Nadhila Ilmi



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
--	----------

HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESISError! Bookmark not defined.

2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

2.2	Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.3	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.4	Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.5	Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.

BAB 3 METODE PENELITIAN.....Error! Bookmark not defined.

3.1	Jenis Penelitian dan Gambar dari Populasi (Objek) Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Gambar dari Populasi (Objek) Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Teknik Pengambilan Sample.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Metode Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.5.4	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.5.5	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.7	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.

4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Gambaran Umum Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Deskriptif Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.3.5	Uji Kelayakan Model (<i>Goodness Of Fit</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.6	Uji Hipotesis (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3	Saran	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN		77
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN		80

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Data Penjualan Tahun 2018-2019.....	2
2. Penelitian Terdahulu	31
3. Karakteristik Usia	52
4. Karakteristik Jenis Pekerjaan	53
5. Karakteristik Jenis Kelamin	54
6. Kelas Interval	55
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	56
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	57
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	59
10. Tanggapan Reaponden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	61
11. Hasil Uji Validitas	62
12. Hasil Uji Reliabilitas	63
13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	63
14. One-Sample Kogmologorov –Smirnof Test	65
15. Hasil Uji Multikolinearitas	67
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda	68
17. Hasil Uji F	69
18. Hasil Uji Hipotesis Penelitian	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Kerangka Konseptual	32
2. Grafik Uji Normalitas	66
3. Grafik Scatterplot	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuisisioner.....	77
2. Tabulasi Frekuensi Data	84
3. Hasil <i>Output</i> SPSS	87

